

**ANALISIS DIMENSI LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA
PELANGGAN TAMAN REKREASI SENGKALING**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :

**Rudi Dwi Atmoko
201210160311419**

**PRODI STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**

**ANALISIS DIMENSI LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA
PELANGGAN TAMAN REKREASI SENGKALING**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi

**Disusun Oleh :
Rudi Dwi Atmoko
201210160311419**

**PRODI STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**

SKRIPSI

ANALISIS DIMENSI LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA PELANGGAN OBYEK WISATA TAMAN REKREASI SENGKALING

Oleh :

Rudi Dwi Atmoko

201210160311419

Diterima dan disetujui
pada tanggal 13 Juli 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan

Dr. Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

SKRIPSI

ANALISIS DIMENSI LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA PELANGGAN OBYEK WISATA TAMAN REKREASI SENGKALING

Oleh :

Rudi Dwi Atmoko

201210160311419

Diterima dan disetujui
pada tanggal 13 Juli 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan

Dr. Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rudi Dwi Atmoko

Nim : 201210160311419

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa:

1. Tugas akhir dengan berjudul "**Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Taman Rekreasi Sengkaling**" adalah hasil karya saya, dan dalam naskah saya ini tidak terdapat karya ilmiah yang ditulis atau terbitan orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam naskah tugas akhir ini, dapat dibuktikan terdapat unsur unsur **PLAGIASI** saya bersedia **TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN DAN GELAR AKADEMIK YANG SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir dari penelitian yang saya lakukan dapat dijadikan sumber pustaka.

Malang, 13 Juli 2019

Yang Menyatakan,



Rudi Dwi Atmoko

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah yang telah memberikan kepada peneliti kemudahan dalam proses penulisan skripsi ini, serta peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak bahwa pada akhirnya penulis berhasil menuntaskan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Obyek Wisata Taman Rekreasi Sengakaling”. Dengan tuntasnya penelitian ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Fauzan M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang dan juga selaku pembimbing II .
4. Dr. Rahmat Dwi Djatmiko, M.M. selaku pembimbing I yang dengan ikhlas telah banyak membantu, membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan penelitian ini.
5. Dr. Marsudi M.M., selaku Dosen Wali manajemen H yang telah memberikan pengarahan dan nasehat selama masa perkuliahan di Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Bapak / Ibu Dosen Manajemen yang telah membagi dan memberikan pengetahuan yang lebih selama perkuliahan.

7. Orang tua saya Bapak Sutrisno, Ibu saya Damiarsih, dan kakak adik saya Robby Utomo dan Retno Triwigati Ningsih yang selalu memberi motivasi dan tidak pernah berhenti mendoakan.
8. Teman-teman Hore Ari, Ardian dan keluarga, Sidiq, Ifitah, Rinda yang tiada henti memberi dukungan kepada penulis.
9. Keluarga besar Topo family dan Misrat Family.
10. Teman-teman saya seperjuangan yaitu Dhaman, Kelfin, Fandy, Gegen,, Restu, Rio, Bambang, Editya, yang telah memberikan semangat saya untuk segera menyelesaikan penyusunan penelitian ini.
11. Teman kost waktu SMA Sitohang dan Jofie.
12. Teman-teman Manajemen H 2012 yang telah memberikan motivasi dalam penyusunan penelitian ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis sangat menyadari bahwa kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT, Maka penulisan ini tentu jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mohon kritik dan saran dari para pembimbing dan penguji untuk menuju kesempurnaan manusia. Demikian penulisan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan dan diri penulis sendiri.

Malang, 11 Juli 2019

Rudi Dwi Atmoko

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Penelitian Terdahulu	6
B. Landasan Teori	8
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	8
2. Jenis Loyalitas	11
3. Manfaat Loyalitas Pelanggan	13
4. Menciptakan dan Memelihara Loyalitas Konsumen.....	15
5. Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan	16
6. Variabel-variabel untuk mengukur loyalitas	18
7. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	20
8. Menciptakan dan memelihara loyalitas pelanggan.....	20
9. Mempertahankan Loyalitas	22
C. Kerangka Konsep	22

BAB III. METODE PENELITIAN	24
A. Lokasi Penelitian	24
B. Jenis Penelitian	24
C. Data dan Sumber Data	24
D. Populasi dan Sampel.....	25
E. Teknik Pengambilan Sampel	26
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Skala Pengukuran Data.....	27
H. Operasional Variabel	27
I. Uji Instrumen.....	28
J. Teknik Analisis Data	30
 BAB IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 32
A. Gambaran Karakteristik Responden.....	32
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
C. Deskripsi Jawaban Responden	39
D. Hasil Analisis Rentang Skala	45
E. Pembahasan	49
 BAB V.KESIMPULAN DAN SARAN	 52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran	53
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	7
Tabel 3.1 Nilai Skor Berdasarkan Skala Likert.....	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.3 Penilaian Variabel Berdasarkan Hasil dari Rentang Skala	31
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	33
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel <i>Attitudinal Loyalty</i> (X_1).....	36
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel <i>Behavioural Loyalty</i> (X_2).....	37
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel <i>Recommendation Behaviour</i> (X_3)	37
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel <i>Price loyalty</i> (X_4)	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.10 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Attitudinal loyalty</i> (X_1)	39
Tabel 4.11 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Behavioural Loyalty</i> (X_2).....	41
Tabel 4.12 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Recommendation Behaviour</i> (X_3)	42
Tabel 4.13 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Price loyalty</i> (X_4).....	43
Tabel 4.14 Hasil Analisis Rentang Skala Tentang <i>Attitudinal loyalty</i> (X_1).....	44
Tabel 4.15 Hasil Analisis Rentang Skala Tentang <i>Behavioural loyalty</i> (X_2)..	46
Tabel 4.16 Hasil Analisis Rentang Skala Tentang <i>Recommendation behaviour</i> (X_3)	47

Tabel 4.17 Hasil Analisis Rentang Skala Tentang <i>Price loyalty</i> (X4).....	48
Tabel 4.18 Hasil Analisis dimensi loyalitas pelanggan pada pengunjung Obyek Wisata Taman Rekreasi Sengkaling	49



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kategori Pola Pembelian dan Urutan Merk	8
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Penelitian
3. Hasil Distribusi Jawaban Responden
4. Hasil Uji Validitas
5. Hasil Uji Reliabilitas



DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, david, 2012. *Manajemen ekuitas merek: memanfaatkan nilai dari suatu merek*. Jakarta: mitra utama
- Arep, Ishak & Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Motivasi*. Jakarta: Grasindo
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi Keempat, Jakarta:Penerbit Cipta.
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. *Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.Vol.17.No.2.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. 2009. *Service Quality Can Often Make The Difference Between a Business's Success and Failure. But What Causes Problems, and What Can Business Do To Eliminate Them? The Answers Are Here. Journal of Marketing*, 35-43.
- Engel. James.F.Roger. D.Black Well And Paul.W.Miniard, 2006.,*Perilaku Konsumen*.Jakarta.Bina Rupa Aksara.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi. Offset.
- Faulina Galih Sakti. 2009, *Analisis Loyalitas Pelanggan Pada SIM Card GSM Simpati (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhamadiyah Malang)*
- Foster, B D dan John Q, Cadogan. 2000. *Relationship Selling and Costumer Loyalty: An Empirical Investigation. Marketing Investigation and Planning*, 18/4
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Griffin, jill. 2007. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hamdani dan Rambat Lupiyoadi, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta

Hurriyati, Ratih, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung
Alfabeta

Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. 2015. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Edisi Sembilan. Buku 2.penerbit salemba empat.Jakarta

Nur Fadilah Ana, 2001, *Analisis Loyalitas Konsumen Pada Merk Sabun Cuci Rinso*

Samsudin, 2018, *Analisis Loyalitas Pelanggan di PT. Nutrifood*, Kotamadya
Bogor

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET

Swarjana, I.K. 2016. *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta:
ANDI

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*,
Andi Offset, Yogyakarta.



Tanda Terima Cek Plagiasi Sementara

KODE

A

Tanggal

Nama : Rudi dwi atmoko
NIM : 201210160311419
Jurusan : MANAJEMEN

Naskah Publikasi : -
Terjemahan Abstrak : -

